



Банк России

ОТЧЕТ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ЯНВАРЬ – СЕНТЯБРЬ 2023 ГОДА

Служба по защите прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг

2023





Общий комментарий к отчету

Отчет подготовлен на основе сведений из учетной системы, поступивших в Банк России от потребителей финансовых услуг и инвесторов. Одно обращение (письмо) может касаться нескольких проблем и/или организаций, в этом случае оно учитывается не как одна жалоба, а как несколько жалоб.

Статистика приводится на дату начала подготовки отчета с точностью до действующих на момент учета жалобы версии типологизатора и методики учета жалоб. С 2023 г. введена усовершенствованная методика учета жалоб, поступивших в Банк России. В частности, усовершенствован подход к учету повторных жалоб. Для сопоставимости динамические ряды статистики жалоб за предыдущие периоды пересчитаны с учетом новой методики.

Некоторые количественные показатели рассчитывались на данных до округления и, таким образом, могут не в полной мере совпадать с данными, рассчитанными на основе округленных цифр.



Оглавление

- I. Основные тенденции января – сентября 2023 года**
- II. Сводные данные о поступлении жалоб**
- III. Жалобы в отношении кредитных организаций**
- IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений**
 - 1. Субъекты страхового дела
 - 2. Микрофинансовые организации
 - 3. Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка
 - 4. Субъекты рынка коллективных инвестиций
 - 5. Участники корпоративных отношений
- V. Мисселинг**
- VI. Количество жалоб в расчете на 1000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)**
- VII. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка**



I. Основные тенденции января – сентября 2023 года

За январь – сентябрь 2023 г. в Банк России на рассмотрение поступило **186,7 тыс.** обращений (за январь – сентябрь 2022 г. – **224,8 тыс.**), которые содержали **244,6 тыс.** жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов. Число жалоб снизилось на **8,9%** по сравнению с аналогичным показателем 2022 г.

Среди основных факторов снижения – сокращение примерно **в 8 раз** числа жалоб, связанных с введением санкций в отношении Российской Федерации.

В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет **48,7%**, НФО и участников корпоративных отношений – **36,6%**.

В отношении кредитных организаций:

- За январь – сентябрь 2023 г. количество жалоб в отношении кредитных организаций составило **119,1 тыс.**, что на **9,8%** ниже аналогичного показателя 2022 года. Снижение произошло в основном за счет «санкционных» жалоб, число которых сократилось с **23,4 тыс.** до **2,8 тысячи**.
- Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – **24,5%**. По сравнению с январем-сентябрем 2022 г. число таких жалоб снизилось на **6,8%**.

В отношении НФО и участников корпоративных отношений:

- Количество жалоб на НФО и участников корпоративных отношений в январе – сентябре 2023 г. составило **89,6 тыс.**, что на **2,2%** меньше соответствующего показателя 2022 г. Значительно снизилось число жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка при росте поступления жалоб в отношении субъектов страхового дела (ССД) и микрофинансовых организаций.
- В отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка количество жалоб снизилось в **4,2 раза**, до **4,1 тыс.**, в основном за счет жалоб, связанных с введенными санкциями.
- В отношении субъектов страхового дела, на которые приходится **51,5%** всех жалоб на НФО и участников корпоративных отношений, поступило **46,1 тыс.** жалоб. Рост по сравнению с январем-сентябрем 2022 г. – на **19,8%**. Число жалоб на ОСАГО увеличилось на **23,5%**, до **37,9 тысячи**. Динамику жалоб на ОСАГО и на ССД в целом определяли массовые шаблонные жалобы на неверное применение КБМ, при этом они касались общей проверки страховой истории заявителя, а не конкретных нарушений со стороны страховых организаций. В III квартале 2023 г. отмечено снижение числа шаблонных жалоб по сравнению с предыдущими кварталами текущего года.
- Количество жалоб на микрофинансовые организации за январь – сентябрь 2023 г. составило **35,5 тысячи**. Рост на **15,2%** по сравнению с январем-сентябрем 2022 г. произошел, в частности, из-за поступления большого числа однотипных жалоб на пересчет задолженности по займам. Многие из них содержали просьбу о пересчете задолженности без привязки к нарушению прав и по результатам рассмотрения оказывались необоснованными.



II. Сводные данные о поступлении жалоб

В январе – сентябре 2023 г. общее количество жалоб, поступивших в Банк России, снизилось на 8,9% по сравнению с январем – сентябрем 2022 г. и составило 244,6 тысячи.

Распределение общего количества жалоб, %

Январь – сентябрь 2022 г.



Январь – сентябрь 2023 г.



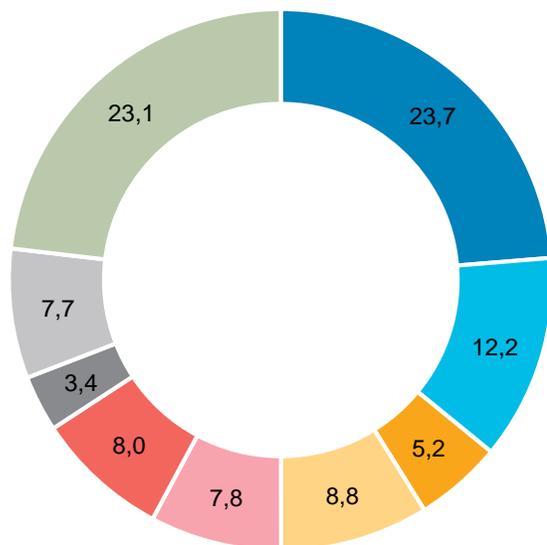


III. Жалобы в отношении кредитных организаций (1/2)

В январе – сентябре 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, снизилось на 9,8% по сравнению с январем – сентябрем 2022 г. и составило 119,1 тысячи.

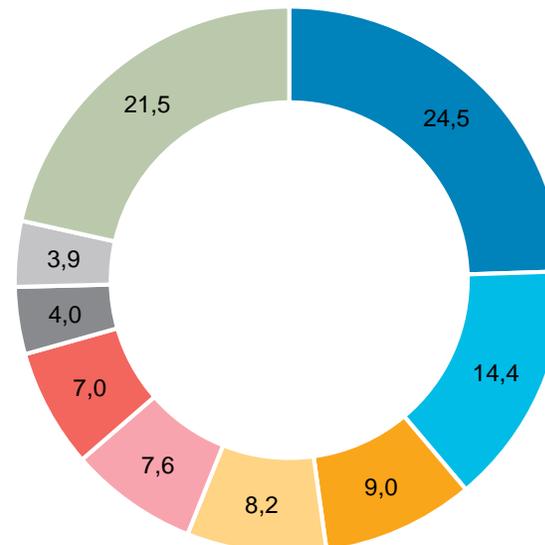
Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, %

Январь – сентябрь 2022 г.



- Потребительское кредитование
- Расчетный счет
- Мошенничество
- Исполнительное производство
- Банковские карты/банкоматы
- Ипотечное кредитование
- Качество обслуживания
- Банковский перевод
- Иное

Январь – сентябрь 2023 г.



- Потребительское кредитование
- Расчетный счет
- Мошенничество
- Исполнительное производство
- Банковские карты/банкоматы
- Ипотечное кредитование
- Качество обслуживания
- Банковский перевод
- Иное



III. Жалобы в отношении кредитных организаций (2/2)

В январе – сентябре 2023 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 6,8% по сравнению с январем – сентябрем 2022 г. и составило 29,2 тысячи.

Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Январь – сентябрь 2022 г.



Январь – сентябрь 2023 г.





IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (1/2)

В январе – сентябре 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов страхового дела, выросло на 19,8% по сравнению с январем – сентябрем 2022 г. и составило 46,1 тысячи.

Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела, %

Январь – сентябрь 2022 г.



Январь – сентябрь 2023 г.





IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

1. Субъекты страхового дела (2/2)

В январе – сентябре 2023 г. количество жалоб, поступивших по тематике «ОСАГО», выросло на 23,5% по сравнению с январем – сентябрем 2022 г. и составило 37,9 тысячи. В Банк России продолжают поступать массовые шаблонные жалобы* на неверное применение КБМ, но при этом их число постепенно снижается.

Распределение жалоб по тематике «ОСАГО», %

Январь – сентябрь 2022 г.



Январь – сентябрь 2023 г.



* Шаблонные жалобы на неверное применение КБМ касаются общей проверки страховой истории заявителя, а не конкретных нарушений со стороны страховых организаций.



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

2. Микрофинансовые организации

В январе – сентябре 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, выросло на 15,2% по сравнению с январем – сентябрем 2022 г. и составило 35,5 тысячи. Рост произошел, в частности, из-за продолжающегося с 2022 г. поступления большого числа однотипных жалоб на пересчет задолженности по займам. Многие из них содержали просьбу о пересчете задолженности без привязки к нарушению прав и по результатам рассмотрения оказывались необоснованными.

Распределение жалоб в отношении МФО, %

Январь – сентябрь 2022 г.



Январь – сентябрь 2023 г.



** Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях». После февраля 2022 г. основной объем жалоб по вопросам взимания просроченной задолженности направляется в ФССП России на основании достигнутых договоренностей.

** Просьба (требование) о перерасчете, проверке задолженности, начислений по договорам займа.



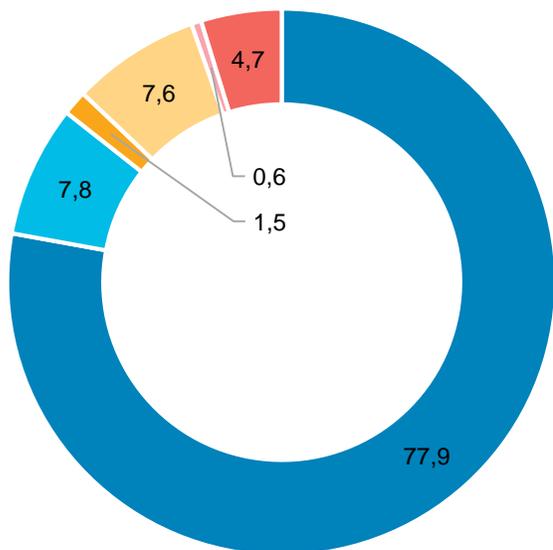
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

3. Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка

В январе – сентябре 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, снизилось на 76,2% по сравнению с январем – сентябрем 2022 г. и составило 4,1 тысячи.

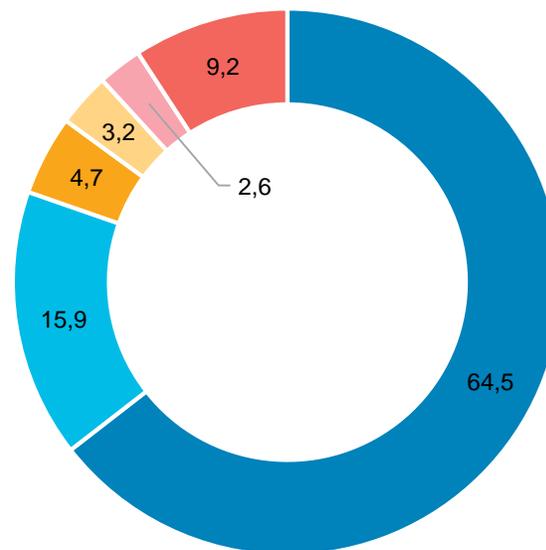
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка ценных бумаг и товарного рынка, %

Январь – сентябрь 2022 г.



- Брокеры
- Депозитарии
- Доверительные управляющие
- Организаторы торгов
- Регистраторы
- Иное

Январь – сентябрь 2023 г.



- Брокеры
- Депозитарии
- Доверительные управляющие
- Организаторы торгов
- Регистраторы
- Иное



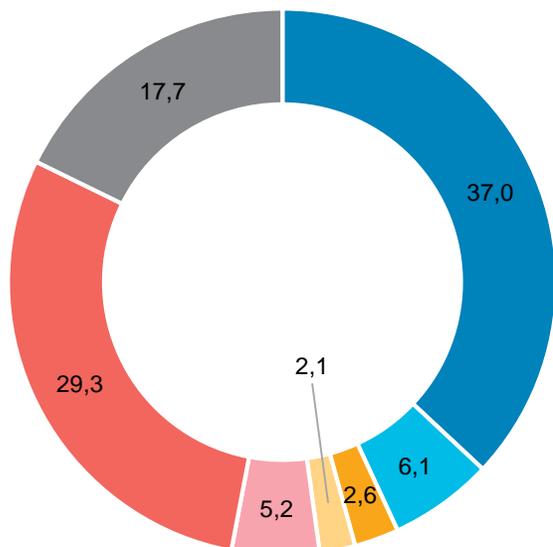
IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

4. Субъекты рынка коллективных инвестиций

В январе – сентябре 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, снизилось на 32,3% по сравнению с январем – сентябрем 2022 г. и составило 0,9 тысячи.

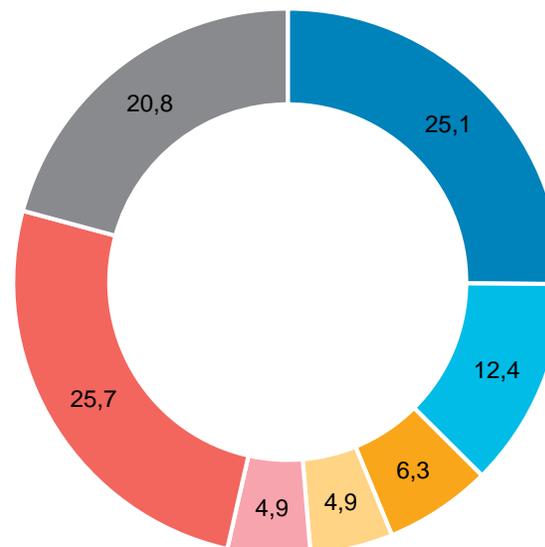
Распределение жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций, %

Январь – сентябрь 2022 г.



- Несогласие с переходом из СФР (ранее ПФР) в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Несогласие с размером накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Вопросы, связанные с порядком обращения для назначения выплат за счет средств пенсионных накоплений
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное

Январь – сентябрь 2023 г.



- Несогласие с переходом из СФР (ранее ПФР) в НПФ, между НПФ
- Отказ в назначении накопительной пенсии/единовременной выплаты (НПФ)
- Несогласие с размером накопительной пенсии/единовременной выплаты
- Заключение, изменение, расторжение договора с НПФ
- Вопросы, связанные с порядком обращения для назначения выплат за счет средств пенсионных накоплений
- Управление паевыми инвестиционными фондами
- Иное



IV. Жалобы в отношении НФО и участников корпоративных отношений

5. Участники корпоративных отношений

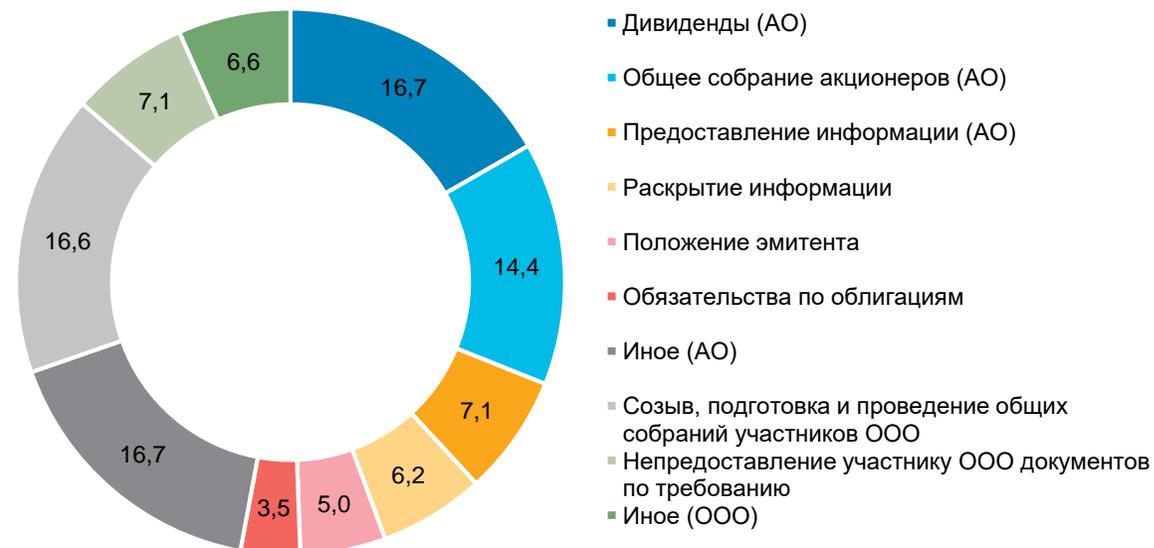
В январе – сентябре 2023 г. количество жалоб, поступивших в отношении акционерных обществ, эмитентов эмиссионных ценных бумаг и обществ с ограниченной ответственностью, снизилось на 12,9% по сравнению с январем – сентябрем 2022 г. и составило 2,2 тысячи.

Распределение жалоб по вопросам корпоративных отношений, %

Январь – сентябрь 2022 г.



Январь – сентябрь 2023 г.





V. Мисселинг (1/2)

В январе – сентябре 2023 г. количество жалоб, поступивших по вопросам мисселинга, снизилось на 39,2% по сравнению с январем – сентябрем 2022 г. и составило 2 тысячи.

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе категорий участников финансового рынка, %

Январь – сентябрь 2022 г.



Январь – сентябрь 2023 г.



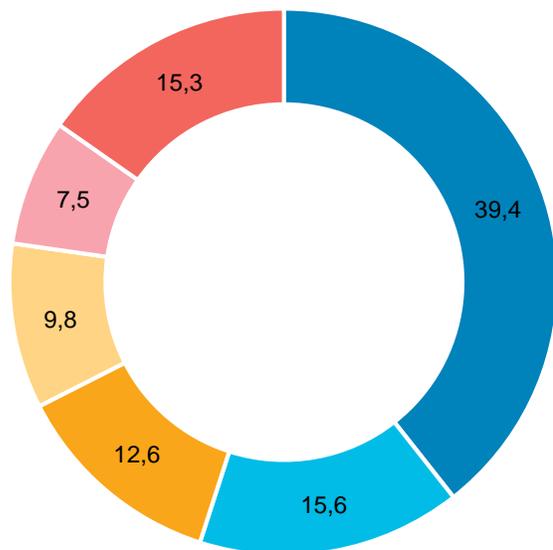


V. Мисселинг (2/2)

Количество жалоб снизилось по всем тематикам. Увеличение доли инвестиционного и накопительного страхования жизни в общей структуре жалоб на мисселинг обусловлено более высокими темпами снижения числа жалоб по другим тематикам.

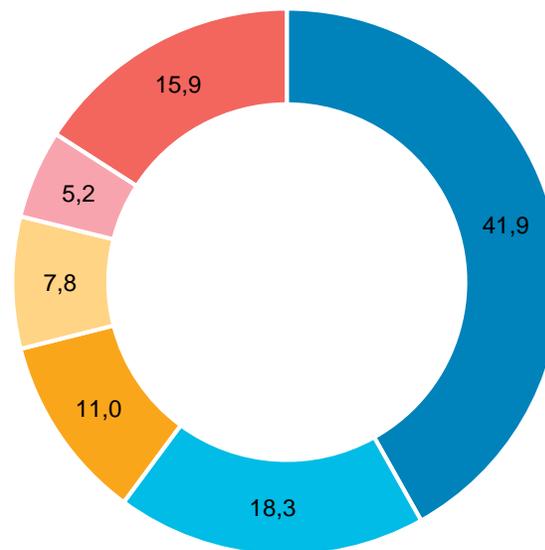
Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик, %

Январь – сентябрь 2022 г.



- Реализация инвестиционного страхования жизни
- Реализация накопительного страхования жизни
- Реализация продуктов/услуг доверительного управляющего
- Реализация инвестиционных паев ПИФ
- Реализация продуктов/услуг брокера
- Иное

Январь – сентябрь 2023 г.



- Реализация инвестиционного страхования жизни
- Реализация накопительного страхования жизни
- Реализация продуктов/услуг доверительного управляющего
- Реализация инвестиционных паев ПИФ
- Реализация продуктов/услуг брокера
- Иное



VI. Количество жалоб в расчете на 1000 единиц клиентской базы (сигнальные индикаторы секторов финансового рынка и основных продуктов/услуг участников финансового рынка)

	Темп прироста: II квартал 2023 г. ко II кварталу 2022 г., %
Сектор финансового рынка	
Кредитные организации	-17,7%
Страховой сектор	-21,4%
Субъекты рынка микрофинансирования	-17,8%
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	-90,5%
Субъекты рынка коллективных инвестиций	-38,8%
Основные продукты/услуги участников финансового рынка	
Потребительские кредиты	-5,6%
Ипотечные кредиты	-21,9%
ОСАГО	-29,5%
Микрозаймы МФО	-25,9%

Примечание.

Сигнальный индикатор сектора финансового рынка – расчетный показатель, характеризующий количество поступивших в Банк России жалоб в отношении участников финансового рынка, которые входят в соответствующий сектор финансового рынка, в расчете на 1000 единиц клиентской базы (договоры/счета/клиенты). Сигнальный индикатор продукта/услуги участников финансового рынка – расчетный показатель, характеризующий количество поступивших в Банк России жалоб в отношении продукта/услуги участников финансового рынка в расчете на 1000 единиц клиентской базы (договоры / кредиты / застрахованные лица) этого продукта/услуги. Сигнальные индикаторы рассчитываются ежеквартально на основе адресных жалоб (жалоб, в которых указано наименование организации) и отчетности, предоставленной поднадзорными организациями на момент проведения расчетов. Сроки подготовки сигнальных индикаторов обусловлены графиком предоставления в Банк России отчетности поднадзорных организаций. В таблице приведена актуальная информация, имеющаяся на момент подготовки отчета.



VII. Меры, принятые Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в отношении участников финансового рынка, январь – сентябрь 2023 года*

Кредитные организации	Субъекты страхового дела	МФО, КПК, ломбарды	Участники корпоративных отношений, профучастники, субъекты коллективных инвестиций
<p>9 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>442 протокола об административном правонарушении**</p> <p>425 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>860 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>2638 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>297 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>375 предписаний об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>518 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>206 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>	<p>192 предписания об устранении/ о недопущении нарушений</p> <p>1007 протоколов об административном правонарушении**</p> <p>45 рекомендаций / надзорных писем, направленных поднадзорным организациям</p>

* Согласно имеющейся на момент подготовки отчета информации.

** Включая протоколы об административном правонарушении, составленные по результатам выявленных Службой нарушений.